



Città di Crotona

CARTA DELLA QUALITA' DEI SERVIZI

Servizio
**MANUTENZIONE E GESTIONE
ILLUMINAZIONE PUBBLICA**



DESCRIZIONE DEL SERVIZIO

Il servizio si occupa del coordinamento degli interventi di gestione e manutenzione, ordinaria e straordinaria, delle reti e degli impianti di illuminazione pubblica nonché nella fornitura di energia elettrica.

Il servizio di illuminazione pubblica ha prevalentemente la funzione di garantire la sicurezza dei pedoni e dei ciclisti rispetto al percorso a loro riservato (evidenziando ostacoli, pericoli, elementi utili all'orientamento ecc.), la sicurezza del traffico veicolare in punti o percorsi critici (incroci, parcheggi, etc.), e la sicurezza generale dei cittadini con riferimento alla pubblica sicurezza. Ha, altresì, la funzione di favorire la fruizione di spazi e percorsi altrimenti non utilizzabili (parchi, piazze, strade, punti di aggregazione, etc.) e valorizzare luoghi privi di illuminazione (centri storici, piazze e strade di pregio, etc.).

Dirigente responsabile

Ing. Salvatore Gangemi

Link pagina web istituzionale

<https://www.comune.crotone.it/area-tematica/lavori-pubblici>

MODALITÀ DI ACCESSO AL SERVIZIO

Indirizzo località e piano

Palazzo Comunale,
II° Piano, Lavori Pubblici
Piazza della Resistenza, 1
88900 – Crotone (KR)

Orario:

Mattina: Martedì e Mercoledì, dalle ore 10:00 alle ore 12:00.

Pomeriggio: Giovedì, dalle ore 16:00 alle ore 17:00.

Ufficio: *Espropri, demanio e servizi tecnici generali*

Tel: 0962 - 921323 (per le aree ed opere non date in concessione)

800-894520 – Numero verde del concessionario (Engie Servizi S.p.A.) per richieste

di intervento sugli impianti di pubblica illuminazione ed opere dati in concessione.

Per le comunicazioni e l'inoltro delle istanze via posta elettronica certificata

PEC: protocollocomune@pec.comune.crotone.it

Link per reperire informazioni e scaricare la modulistica:

<https://www.comune.crotone.it/area-tematica/lavori-pubblici>

Servizio: MANUTENZIONE E GESTIONE ILLUMINAZIONE PUBBLICA		
SERVIZI OFFERTI	MODALITA' DI ACCESSO	MODALITA' DI EROGAZIONE
Gestione dei rapporti con il concessionario e con l'utenza del servizio di pubblica illuminazione	- in presenza; - telefonica; - telematica;	- in presenza; - telefonica; - telematica.

STANDARD DI QUALITÀ DEL SERVIZIO

Gli standard di qualità sotto elencati individuano i parametri principali di misurazione del livello di offerta del servizio:

- livello di ricettività;
- tempi nell'erogazione dei servizi;
- accessibilità e funzionalità degli ambienti destinati al ricevimento del pubblico;
- facilità di accesso alle informazioni necessarie per l'utilizzo dei servizi;
- presenza di molteplici canali di accesso ai servizi;
- accesso all'autocertificazione.

Per ciascuno di questi fattori di qualità sono individuati gli indicatori fissati e gli standard di qualità garantiti.

L'indicatore è uno strumento che serve per rilevare la presenza di un determinato fattore di qualità o per la rilevazione di problematiche inerenti il servizio offerto.

Tempi nell'erogazione dei servizi

Per misurare il grado di efficienza del servizio *MANUTENZIONE E GESTIONE ILLUMINAZIONE PUBBLICA*, l'Ufficio ha individuato come standard di riferimento il tempo massimo di conclusione della singola pratica, ovvero la singola prestazione resa a

ciascun utente.

Gli standard numerici consentono dunque al cittadino di verificare se gli impegni assunti da questo Ufficio nella Carta dei Servizi vengano effettivamente rispettati nella pratica lavorativa quotidiana.

Nella Tabella seguente sono elencate le diverse attività e servizi di cui un cittadino può usufruire. Per ciascuna attività sono indicati:

- l'indicatore scelto per misurare il livello di efficienza del servizio;
- lo standard di qualità che fissa il livello di qualità garantito agli utenti.

STANDARD DI QUALITÀ TEMPORALI:

<i>Servizio: MANUTENZIONE E GESTIONE ILLUMINAZIONE PUBBLICA</i>			
Dimensione della qualità /servizio erogato	Indicatore/i	Standard	Costo
Riscontro a reclami e segnalazioni	Tempestività	28 giorni	Gratuito
Rilascio informazioni	Tempestività e correttezza delle informazioni rilasciate	2 giorni	Gratuito

MONITORAGGIO

La carta dei servizi viene aggiornata il 31 Gennaio di ogni anno o quando intervengono modifiche sostanziali nell'organizzazione dei servizi.

Il Comune si impegna a monitorare la qualità del servizio coinvolgendo nel processo di valutazione del raggiungimento degli obiettivi gli utenti dei servizi.

L'attività di monitoraggio risponde alla finalità di consentire all'Amministrazione, attraverso l'analisi delle cause e dei motivi di reclamo da parte dei cittadini/utenti, di attuare tutti gli interventi necessari al miglioramento del servizio erogato.

L'Amministrazione si impegna quindi a:

- Rilevare il grado di soddisfazione percepito dall'utente che si avvicina ai Servizi attraverso una verifica periodica, almeno una volta ogni sei mesi, da attivare

preferibilmente attraverso la somministrazione di questionari;

- Prestare attenzione e valutare le segnalazioni, i suggerimenti ed i reclami che i cittadini/utenti intendono presentare.